

## Historias Fish!

### Historias de la vida real que le ayudarán a transformar su negocio y su vida por Stephen C. Ludin, John Christensen, Harry Paul y Philip Strand

#### RESUMEN EJECUTIVO

Luego del éxito obtenido con su primer libro, *Fish!* -en donde se exaltaban las bondades de emplear la filosofía de la pescadería Pike Place- los autores regresan con otro éxito, donde historias de la vida real demuestran cómo algunas empresas, que han aplicado los principios de la filosofía Fish!, han logrado:

- Aumentar la productividad, obtener nuevos clientes,
- Aumentar la motivación de sus empleados y ser más exitosas.

Si usted disfrutó de Fish! o de ¿Quién se ha llevado mi queso?, seguramente disfrutará de Historias Fish! y podrá extraer ideas para energizar a su equipo de trabajo.

#### El poder de *Fish!*

En *Fish!*, la historia comenzaba en 1997 con John Christensen y Steve Lundin visitando la pescadería Pike Place, en Seattle.

Ambos quedaron muy impresionados por la vitalidad de los pescaderos y por el entusiasmo de sus clientes.

Christensen y Lundin extrapolaron los cuatro principios claves que resumían la relación entre los pescaderos y sus clientes.

Así nació la filosofía “Fish”, que se dio a conocer en: seminarios, talleres, artículos y programas de entrenamiento. Los cuatro principios Fish! son:

1. Jugar: hacer del trabajo algo divertido, espontáneo, para que los clientes quieran hacer negocio o los empleados deseen realizar su labor. Esto añadirá más energía y creatividad a lo que se hace.
2. Alegrarles el día: ser amable con los clientes y brindarles experiencias memorables, aun cuando sean transacciones rutinarias.
3. Ser atento: estar totalmente presente al hacer negocios.
4. Esto implica compromiso por parte de la persona.
5. Escoger la actitud: escoger ver el mundo desde una perspectiva positiva y abierta a las oportunidades, o ver todo negativamente. Esta es su decisión.

#### Añadir juego a la vida y al trabajo

Para lograr un ambiente laboral productivo y satisfactorio, es necesario hacerlo divertidamente: jugar y estar alegre. El juego propicia la innovación: las personas que

*Reproducido solamente para fines didácticos en el curso  
Gestión de la Mercadotecnia de la Maestría en Administración de las Empresas  
Sustentables de la Universidad para la Cooperación Internacional*

se sienten libres de jugar están mejor dispuestas a la creatividad. En Pike Place, la pescadería, los vendedores inventan nuevas formas de mantener al cliente animado y satisfecho. El juego es una especie de desempeño artístico, que acelera el tiempo de compra por parte del cliente.

Muchas personas se sienten atraídas por este tipo de situaciones juguetonas, pero no saben cómo implementarlas en sus ambientes laborales. El juego es posible en cualquier ámbito, pero tiene que ser algo espontáneo, tiene que venir de una predisposición a ser alegre. Cuando se crea una atmósfera de confianza, las personas se sienten cómodas y se abren al juego.

El centro de llamadas Sprint Global Connection Services, en Kansas, pasó de ser una empresa de baja motivación a una empresa exitosa y brillante, inspirada por el juego. Lori Lockheart, la supervisora de Sprint Global, se dio cuenta de que los agentes se enfrentaban a una rutina diaria muy monótona y con mucha presión. Cada agente recibía de 500 a 800 llamadas al día, hablando con cada cliente hasta más de un minuto.

Desafortunadamente, cuando los agentes dominaban su tarea, se aburrían. Para mantenerlos motivados y centrados, la empresa reglamentó cómo debían ser recibidas las llamadas. Los empleados se sintieron, inmediatamente, en un departamento de policía: su actitud decayó más aún y aumentó la rotación del personal.

Por esta razón, Lockheart empezó a buscar nuevas formas de estímulo. Primero, anunció nuevas reglas de vestuario: los empleados podían vestirse como quisieran, dentro de ciertos límites.

Luego se inspiró en *Fish!* y transformó el centro de llamadas en un sitio juguetón y alegre. Estos cambios incluían:

- Nueva decoración: se colocaron afiches con los principios de *Fish!* en todas las oficinas.
- Nueva vestimenta: los supervisores, por ejemplo, se vestían de pescadores para ir trabajar.
- Nuevos estímulos: recompensas para un agente muy servicial.
- Se puso música en la oficina para crear un ambiente ameno y divertido.

Este nuevo ambiente surtió un efecto revigorizante en todos los empleados. Los agentes se volvieron más creativos y comenzaron a aportar ideas para mejorar su desempeño. Incluso, estos añadieron una nueva meta a la Visión organizacional: “divertirse a la vez que se ofrece un servicio excelente, para garantizarle al cliente una experiencia gratificante”.

Este nuevo sistema tomaba en cuenta a los que no deseaban participar en el juego. Por ejemplo, alguien que tenía dolor de cabeza o las personas que querían leer en sus recesos, podían relajarse en un cuarto tranquilo al final del pasillo.

Cuando usted intenta servir a otro, hace del mundo un mejor lugar para todos. Este principio es propio de los pescaderos de Pike Place Market. Atienden una persona a la vez, pero lo hacen bien. Esto los lleva a elevar las ventas.

Pensar en los demás tiene un gran poder. Por ejemplo, promueve la confianza. Las personas desean estar con usted, se sienten a gusto a su lado, porque usted piensa en ellos.

Este enfoque ayudó a incrementar las ventas en Rochester Ford Toyota, en Minnessota. Todo cambió cuando Rob Gregory compró el distribuidor en 1999. Su meta era, en principio, ganar dinero: no se preocupaba demasiado por la satisfacción del cliente y, por consiguiente, las ventas eran bajas y el ambiente de trabajo, nada agradable. Los vendedores hacían lo imposible por obtener la mayor ganancia de cada venta, pensando que el cliente, probablemente, jamás regresaría. De hecho, dada la mala atención, esto era exactamente lo que ocurría.

Las tres divisiones –ventas, servicio y repuestos- se pelearon.

Pero todo cambió cuando Rob Gregory le contó a los vendedores sobre Pike Place y sobre cómo la filosofía de servicio de los vendedores atraía a los clientes.

Muchos vendedores se mostraron escépticos. Pero el cambio dio como resultado un ambiente de trabajo mucho más agradable y con clientes mucho más satisfechos. Los cambios que hicieron la diferencia fueron:

- Hacer sentir al cliente que comprar un automóvil era algo divertido, no una batalla en la que uno de los dos lados saldría perdiendo.
- Hacer lo imposible por complacer al cliente.
- Hacer cosas que normalmente no se harían. Por ejemplo, escoltar a los clientes al departamento de repuestos, en lugar de simplemente, señalar dónde se encuentra.
- Los empleados de repuestos y servicio comenzaron a ofrecer un servicio más personalizado, en caso de problemas.
- La compañía colocó un afiche con todos los principios Fish!.

Realizar múltiples tareas puede ser muy productivo. Pero esto sólo se puede hacer cuando se trabaja con cosas materiales.

Cuando se lidia con personas, se debe mostrar interés en ellas.

Cuando un cliente llega a Pike Place, recibe la atención completa hasta su partida del lugar.

En el Missouri Baptist Medical Center, en St. Louis, Shari Bommarito llegó a la clínica como entrenador de enfermería, y era responsable de que las enfermeras contaran con los recursos necesarios para realizar bien su trabajo. Bommarito se percató de varios problemas en la clínica, sobre todo del estrés. Las enfermeras tenían un trabajo difícil, cuidar pacientes con infartos, tumores cerebrales, y otras enfermedades.

Sólo 30% de las enfermeras disfrutaba de su trabajo o disfrutaba el trabajo en equipo. Shari trabajó para establecer cambios, utilizando la filosofía Fish!. Publicó panfletos con el dibujo de un pez disfrazado de payaso, que decía: "Hay algo... por aquí". Luego, reunió equipos para enseñarles la filosofía Fish! Y estableció un sistema de recompensas que consistía en entregarles una estatuilla en forma de pez a las enfermeras, cada vez que estas actuaban de modo servicial con los pacientes o con el resto del personal. Pronto, enfermeras y pacientes, comenzaron a intercambiar estatuillas.

De este modo, el ambiente en la clínica comenzó a ser mucho más alegre. La filosofía del trabajo en equipo aumentó y contagió a otros departamentos del hospital. A pesar de que el trabajo era aún pesado y delicado, las enfermeras se sentían más agusto, lo que también beneficiaba a los pacientes.

Escoger una actitud positiva, alegre y optimista, crea las condiciones y oportunidades para obtener el éxito deseado.

El Tile Technology Roofing Company, en Seattle, es un caso perfecto que ilustra el poder de la decisión. Muchas otras compañías de construcción de techos les daban a sus empleados un entrenamiento mínimo y muy poca supervisión. Los trabajadores recibían el pago por obra finalizada y esto promovía la rapidez pero no la calidad. Luego, la compañía comenzó a usar un enfoque muy distinto para asegurar la calidad en el trabajo realizado: le pagaba a los nuevos empleados por hora y a los empleados muy experimentados por obra finalizada. La compañía estableció un sistema de escalafón de que le permitía a los instaladores ganar más de acuerdo con su nivel de entrenamiento, desempeño laboral y habilidades como líderes. Tile Tech ayudó a sus empleados a desarrollar nuevas habilidades y a realizar servicios comunitarios.

La compañía desarrolló frases inspiradoras, invirtió en el desarrollo de sus empleados y celebraba los logros de los mismos, mostrándolos en fotografías.

Para reflejar su creciente éxito, el nombre de la compañía cambió en mayo de 2000 a World Famous Tile Technology Roofing Company.

### **Empleo de la filosofía Fish!**

*Reproducido solamente para fines didácticos en el curso  
Gestión de la Mercadotecnia de la Maestría en Administración de las Empresas  
Sustentables de la Universidad para la Cooperación Internacional*

Basado en estas exitosas historias, usted también puede poner en práctica los principios Fish! Desarrolle un programa de 12 semanas de duración, e incluya actividades como:

- Mantener una filosofía diaria de agradecimiento por las cosas de cada día.
- Evaluar a la empresa en los cuatro principios. Escoja uno para mejorarlo y concrete las metas necesarias.
- Identifique e implemente formas de propiciar el juego en el trabajo.
- Invente formas de alegrarle el día a los clientes y a los empleados.
- Sea gentil con todos.
- Publique una frase que refleje esta nueva actitud.

*¡Ahora usted puede nadar como los peces!*